

Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang Yang di Terima Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli Online di Shopee (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

Doni Rian Ardiansyah *¹
Yunita Reykasari ²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember

*e-mail: donirian99@gmail.com ¹, yunita.reykasari@unmuhjember.ac.id ²

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli online di shopee dan untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum penjual atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli online di shopee. Penelitian ini termasuk jenis penelitian Yuridis Normatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika terjadi suatu permasalahan dalam suatu transaksi seperti penjual tidak mengirimkan barang saat konsumen mengajukan pengembalian barang/dana, masing-masing pembeli dan penjual berjanji dan setuju bahwa pihaknya tidak akan membawa gugatan atau sebaliknya menyatakan klaim atau komplain (baik perdata atau pidana) terhadap Shopee (kecuali dimana Shopee adalah penjual dari produk yang terkait dengan klaim. Sesuai dengan syarat dan ketentuan di shopee). Dalam pengaturan shopee, apabila konsumen mengalami suatu permasalahan yang mengakibatkan kerugian, maka konsumen dapat mengadukan permasalahan tersebut langsung ke Customer Service Shopee (Nomor 150072) atau melalui email di cs@shopee.co.id Dengan ketentuan bahwa konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengaduan. Konsumen dapat menyampaikan segala macam keluhan dan memberikan bukti yang sah melalui rincian kontak yang ditunjuk. Sebagaimana yang sudah dijelaskan, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, menyatakan bahwa hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Syarat dan Ketentuan Shopee, Transaksi Jual Beli Online.

Abstract

The aim of this research is to determine the form of consumer protection for non-conforming goods received by buyers in online buying and selling transactions on Shopee and to analyze the form of legal responsibility of sellers for non-conforming goods received by buyers in online buying and selling transactions on Shopee. This research is a type of Normative Juridical research. The approach used in this research is a statutory-regulatory approach and a contextual approach. The results of this research show that if a problem occurs in a transaction, such as the seller not sending the goods when the consumer requests a return of goods/funds, each buyer and seller promise and agree that they will not bring a lawsuit or otherwise state a claim or complaint (either civil or criminal) against Shopee (except where Shopee is the seller of the product related to the claim. In accordance with the terms and conditions at Shopee). In Shopee settings, if a consumer experiences a problem that results in loss, the consumer can complain about the problem directly to Shopee Customer Service (Number 150072) or via email at cs@shopee.co.id Provided that the consumer has the right to file a complaint. Consumers can submit all kinds of complaints and provide valid evidence through the designated contact details. as explained, if the goods and/or services received are not in accordance with the agreement or are not as they should be. In Article 4 letter h of the Consumer Protection Law Number 8 of 1999, it is stated that the right to receive repairs, compensation and/or replacement, if the goods and/or services received do not comply with the agreement or are not as they should be.

Keywords: Consumer Protection, Shopee Terms and Conditions, Online Buying and Selling Transactions.